

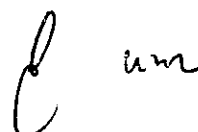
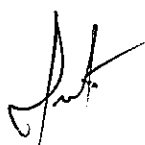
ATA DA 6ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SÃO PAULO

Aos Oito dias do mês de Abril do ano dois mil e nove, às 10 h, na Rua Martiniano de Carvalho nº. 851, município de São Paulo realizou-se a sua quinta reunião ordinária entre os membros do Conselho de Usuários de São Paulo, no desempenho de suas funções legais e regulamentares, nos termos do Regulamento de Conselho de Usuário do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 490, de 24 de janeiro de 2008, abordar e apreciar os seguintes assuntos:

Ausência Justificada do Sr. Jefferson Ripi da Silva, Associação dos Usuários de Informática e Telecom – SUCEsu representado por Sérgio Dario Lima Sequeira e Ordem dos Advogados do Brasil – Seção São Paulo representado por José Eduardo Tavolieri de Oliveira, não sendo computada esta ausência como “Ausência não justificada”.

O Sr. Secretario informou a todos os membros do Conselho sobre os questionamentos apresentados:

1. O Orçamento apresentado pelos membros do Conselho está em análise pela Empresa e deverá ser respondido em até 10 dias úteis pelo Sr. Secretário para o Conselho.
2. O Sr. Secretario informou que sobre os Eventos relacionados a STFC patrocinados ou com participação da Telefonica, poderá estender esse convite aos membros do conselho.
3. Sobre a abertura de espaço na conta telefonica para divulgação dos afazeres do conselho está em análise pela Empresa, se posicionará em 10 dias úteis.
4. Sobre o agendamento de reunião com entidade de defesa do consumidor – PROCON – SP foi solicitado para o Sr. Secretário fará contato com Sr. Tavolieri para agendar reunião com a entidade.
5. Foi informado a todos os membros pelo Sr. Secretário que a empresa irá implementar o fale conosco na página do conselho de SP, seguindo modelo adotado pelo Conselho de Campinas em até 60 dias.
6. Criação de cartilha on-line com o intuito de divulgação e Enquete com mapeamento predefinido de escolhas para os usuários sobre problemas relacionados a operadora, está em Análise pela Empresa, resposta em até 10 dias, sendo sugerido como primeiro tema telefonia rural e divulgação de planos de serviço prestado pela Empresa.
7. Será feito novo questionamento para a Anatel sobre a aprovação da Cartilha On-line.
8. Sobre a participação do Conselho em Consultas Publicas foi posicionado pelo Secretario que o Conselho irá fazer sua participação e encaminhará para a Anatel via Secretario.
 - a. Consulta Pública 12 - Encaminhar para o Secretario sugestão até 21-04-09;
 - b. Consultas Públicas 11, 13 e 14 - Encaminhar para o Secretario sugestão até 15-05-09;
9. Foi disponibilizado a todos os Conselheiros o detalhamento das reclamações da empresa junto a Anatel.
10. Foi encaminhado para apreciação sugestão do conselho referente sobre adequação do call center em criar outro meio de atendimento eletrônica ex: pagina Web. Nesta



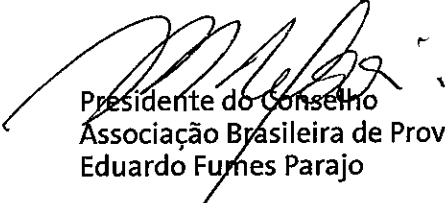
questão podem estar os aspectos sobre atendimento à portadores de necessidades especiais, central de intermediação e acessibilidade no site.

11. Será encaminhado pelo Secretario planilha da evolução da despesa do Conselho sobre os custos deste Conselho até 10 dias úteis ;
12. Foi solicitado aos membros do Conselho que seja encaminhado para os Conselheiros um cromo de todos os produtos que a Empresa lança no mercado de seus produtos.
13. Foi deliberado por todos os membros que a Empresa faça uma apresentação sobre CALL CENTER, quais os procedimentos que ela adotou para se adequar ao Decreto de Atendimento do CALL CENTER;
14. Foi solicitado pelo Sr. Presidente do Conselho ao Sr. Secretario que com referencia a lista de municípios atendidos com Backhall como está sendo feito o atendimento das Escolas nestes municípios e como será disponibilizado pela operadora o Acesso ao Backhall.
15. Foi solicitado pelo Sr. Presidente do Conselho ao Sr. Secretario que seja encaminhado em até 10 dias úteis as quantidades de chamadas que entram no 10315, detalhadas por assuntos mais questionados.
16. Foi solicitado pelo Sr. Presidente que a empresa informe sobre o status da implementação para a divulgação do detalhamento on-line via WEB.

Foi informado a todos os membros do Conselho que a próxima reunião será realizada no dia 3 de Junho de 2009, as 10:00 horas, na Rua Martiniano de Carvalho 851, saindo todos os presentes cientes das datas e horários das próximas reuniões.

Nada mais havendo a tratar foi encerrada a reunião da qual se lavrou a presente ata que lida e achada conforme, foi por todos assinada.

São Paulo, 8 de Abril de 2009.



Presidente do Conselho
Associação Brasileira de Provedores Internet – ABRANET
Eduardo Furnes Parajo



Conselheiro
Associação Brasileira de Telecomunicações Rurais – ABRATER
Antonio Eduardo Ripari Neger



Secretário do Conselho de Usuários de São Paulo
Luiz Antonio Fiorito Neto